

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о требованиях к содержанию обращений получателей финансовых услуг ООО МКК «ДНС»**

г. Воронеж

* 1. Настоящий документ (далее - Положение) разработан во исполнение Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (далее - Базовый стандарт), утвержденного Банком России 22.06.2017 г.
  2. Все обращения, поступившие в ООО МКК «ДНС» (далее – Общество), подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных настоящим документом.
  3. Все поступившие письменные обращения подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений Клиентов.
  4. Настоящее Положение является документом с публичным доступом, подлежащим обязательному размещению на официальном сайте Общества.

1. Заявитель/Клиент – лицо либо его представитель, обратившееся в Общество.

Обращение – направленное в Общество Клиентом или представителем Клиента, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Обществом финансовых услуг.

Общество – общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «ДНС».

Получатель финансовой услуги (Клиент) -физическое лицо, обратившееся в Общество с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Иные понятия и термины используются в значении, определенным Базовым стандартом, а при их отсутствии в Базовом стандарте – в значении, используемом в соответствующей отрасли законодательства РФ.

1. Способы направления обращений клиентами:

* Почтовые отправления. Заявитель отправляет письменное Обращение по почте/курьером по адресу местонахождения Общества;
* Телефонная связь. Заявитель обращается в Общество по телефону. Актуальные номера телефонов указаны на сайте Общества;
* Электронная почта. Заявитель отправляет письменное Обращение по электронной почте [office@dns-finance.ru](mailto:office@dns-finance.ru)

1. Требования и рекомендации к содержанию Обращений.
   1. В случае устного обращения Заявитель собирает следующие сведения:

* Фамилия, имя, отчество физического лица/фирменное наименование юридического лица/Индивидуального предпринимателя;
* Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
* Наименование и реквизиты договора Заявителя (номер и дата договора), в случае если Обращение касается продуктов Общества;
* Наименование органа, должности, ФИО работника Общества, действия (бездействия) которого обжалуются;
* Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
* Контактная информация (почтовый/электронный адрес заявителя, номер телефона).
  1. В случае письменного Обращения заявитель сообщает следующие сведения:
* ФИО физического лица/фирменное наименование юридического лица/индивидуального предпринимателя;
* Контактная информация (почтовый/электронный адрес заявителя, номер телефона);
* Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
* Наименование и реквизиты договора Заявителя (номер и дата договора), в случае если Обращение касается продуктов Общества;
* Наименование органа, должности, ФИО работника Общества, действия (бездействия) которого обжалуются;
* Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства;
* Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
* Личная подпись Заявителя или его представителя (подпись уполномоченного представителя юридического лица), и дата Обращения;
* Способ направления ответа Клиенту (на почтовый или электронный адрес).
  1. Обращения, отправленные Клиентом в электронном виде, подлежат рассмотрению по существу только в случае подписания такого обращения Клиентом электронной подписью, в порядке, определенном договором займа.
  2. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем Компания вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Клиента. Такими документами являются:
* Для физических лиц: простая письменная доверенность, нотариально оформленная доверенность, решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);
* Для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги. По причине невозможности проверки документа, подтверждающего полномочия представителя, обращения представителей Клиентов, поданные в электронной форме, а также через телефон горячей линии Компании, не принимаются.

1. Рассмотрение обращений.
   1. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:

* В обращении не указаны идентифицирующие Заявителя признаки (в отношении Заявителя, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ был направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме) в отношении Заявителя, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);
* Отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
* В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и/или здоровью работников Общества, а также членов их семей;
* Текст письменного обращения не поддается прочтению;
* В обращении содержится вопрос, на который Заявителю ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.
  1. В случаях, указанных в п.5.1. настоящих Требований, Общество сообщает Заявителю в ответном сообщении о недостатках обращения, послуживших основанием для отказа в рассмотрении обращения, по существу.
  2. В случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписи на обращении Заявителя или полномочий представителя Заявителя, Общество информирует Заявителя о риске получения информации неуполномоченным лицом. Такое информирование производится в форме, выбранной Обществом.
  3. Форма ответа на устные обращения определяется Обществом и доводится до сведения Заявителя. Это может быть телефонный звонок, смс-сообщение, письменный ответ.
  4. Форма ответа на письменные обращения (включая электронные) определяется способом получения такого обращения почтой или электронно) за исключением обращений, в которых Заявителем определена форма ответа (на почтовый или электронный адрес Заявителя).
  5. При отправке в электронной форме ответов на обращения, содержащие персональные данные Клиента, и/или тайну операций Клиента, может быть использован только электронный адрес Клиента, указанный им в анкете при оформлении договора на оказание финансовых услуг, или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента.
  6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.
  7. Обращения Клиентов в общество, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и/или обращения.
  8. Письменные обращения (включая электронные) и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений».

1. Сроки рассмотрения обращений.
   1. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносится в «Журнал регистрации обращений».
   2. Общество обязано составить и направить ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений», однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений».
   3. В случае, если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и/или документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, Общество обязано в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и/или документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и/или документов получателем финансовой услуги, Общество обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и/или документов.
   4. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Обществом, подлежит рассмотрению Обществом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».
2. Заключительные положения.
   1. Общество вправе изменять и дополнять настоящие Требования.
   2. Действующая редакция размещается на сайте Общества: dns-finance.ru/